

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|--------------------------------------|----------------|------------------------------|
| 施設名 | 相模三川公園 | | |
| 所在地 | 海老名市上郷 | | |
| サイトURL | http://www.sagamisansen-kanagawa.jp/ | | |
| 根拠条例 | 神奈川県都市公園条例（昭和32年神奈川県条例第7号） | | |
| 設置目的(設置時期) | 公共の福祉の増進（平成16年3月） | | |
| 指定管理者名 | アメニス相模三川グループ | | |
| 指定期間 | H27.4.1～R4.3.31 (2015年) (2022年) | 施設所管課 (事務所) | 都市公園課 (厚木土木事務所 東部センター) |

2. 総合的な評価

| 総合的な評価の理由と今後の対応 |
|---|
| ※新型コロナウイルス感染症が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。 |
| 利用状況の評価はA、利用者の満足度の評価はS、収支状況の評価はBで、3項目評価はAとなった。 利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響はあったものの、目標達成率109.4%でA評価となった。 利用者の満足度については、グループ構成企業の特長を活かした質の高い維持管理・運営管理に積極的に取り組んだことから、上位2段階の回答割合が96.3%でS評価となった。 収支状況については、必要な光熱水費及び修繕費の増加により、収支比率99.99%でB評価となった。 優れた実績を収めるなど、総合的に判断して良好な管理運営を行っていたと評価する。 |
| <各項目の詳細説明> ◆管理運営等の状況 計画書の内容のとおり、地域と一体となった活性化、親水空間を活用した環境共生の啓発、花の名所づくりなどを実施した。また、産学連携プロジェクトとして、大学との協働によるイベントの開催や公園内学童保育「サニースクール」の実施など、公園の利用促進に繋がる取組を推進した。 ◆利用状況 利用者数は、前年度利用者の110.6%となったが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、計画したイベントを中止とするなどの影響はあったものの、目標達成率は109.4%となり、A評価となった。指定管理者としては、中止となったイベントの代替えとして事業計画外のイベントを行うなど、利用促進に向けた努力が伺えた。 ◆利用者の満足度 上位2段階の回答割合が96.3%となったため、S評価となった。 ◆収支状況 収入は利用料金収入が当初予算額を約223千円下回ったが、自販機収入が当初予算額を約812千円上回ったことから、全体としては当初予算額を約589千円上回った。一方、支出は当初予算額を約594千円上回り、収支比率は99.99%となったため、B評価となった。なお、支出増の主なもの、光熱水費約353千円増、修繕費約235千円増などによるものである。 ◆苦情・要望等 指定管理業務に関する要望が2件あったが、いずれも適切に対応した。 ◆事故・不祥事等 なし ◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査及び労働基準監督署からの指摘事項はない。 ◆その他 なお、令和3年度の3項目評価についてはA評価とした。 |

3. 3項目評価の結果

| 3項目評価 | 利用状況 (項目6参照) | 利用者の満足度 (項目7参照) | 収支状況 (項目8参照) | 3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう。 |
|-------|-----------------|--------------------|-----------------|---|
| A | A | S | B | S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 |

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

| | | |
|---------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 月例業務報告 確認 | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由 |
| | 該当なし | |
| 現地調査等 の実施状況 | 実施頻度 | 現地調査等の内容 |
| | 隔月実施 | 適切に指定管理業務等が履行されていることを確認。 |
| 意見交換等 の実施状況 | 実施頻度 | 意見交換等の内容 |
| | 毎月実施 | コロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有等した。 |
| 随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無 | 有・無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | |

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 | 実施状況に関わるコメント |
|--|---|---|
| ○地域や施設の活性化と価値向上 ○運営への参画や地域の一体的な活性化 ○大学との連携による地域活性化 | ○周辺自治会など地域と連携した行事については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止としたが、イベントについては、SNSやタウン誌でのPR等を実施した。 ○スポーツ広場の運営、せせらぎ祭りは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から一部中止としたが、ハロウィンイベントやコスモス花摘み体験など事業計画外の行事を実施して地域参加を促進した。 ○関東学院大学ゼミとの協働で、イベントを開催した。 | 新型コロナ感染拡大防止のため一部中止したイベントを除き、大学と協働してイベントを実施したほか、事業計画外のイベントを実施することで地域や公園の魅力を積極的に発信した。今後の継続・充実を期待する。 |
| ○環境共生の理念啓発 ○鳩川親水空間の活用 | ○野鳥観察会、水辺の生き物観察会等を開催し、自然との接し方等を参加者に伝えた。 ○サニースクールの中で、鳩川を活用したイベントを開催した。 | 新型コロナ感染拡大防止のため一部中止したイベントを除き、提案に基づき、立地特性を活かした事業を展開していた。今後も、安全に十分留意しながら、充実させていくことを期待する。 |
| ○花の名所づくりによる利用促進 ○ソメイヨシノの管理手法提案 ○イングリッシュガーデンなどの協働啓発 | ○ヒマワリ、コスモス等の花畑を造成し、播種した。また、事業計画外でコスモスの花摘みイベントを行うなどの利用促進を行った。 ○さくら守り隊による活動を継続するとともに、管理手法に基づいた管理を実施した。 ○ボランティア団体と定期的な手入れや清掃を行った。 | 新型コロナ感染拡大防止のため一部中止したイベントを除き、グループ企業の利点を生かして質の高い植物管理に取り組んでいたほか、事業計画外のイベントを実施するなどの利用促進に取り組んだ。 |
| ○高水準なグラウンド管理 ○有料施設の利用率向上 ○地域のスポーツ振興と活性化 | ○高水準で効率的なグラウンド管理を実施した。 ○パークゴルフ大会を実施するなど、利用率向上を図った。 ○新型コロナ感染拡大防止の観点から、運営協議会での意見交換会は書面で行った。 | 新型コロナ感染拡大防止のため一部中止したイベントを除き、グループ企業の利点を生かし、スポーツ施設の管理運営の改善に取り組んでいた。 |
| ○おもてなしサービスの徹底 ○安全で安心なこどもの居場所作り | ○窓口職員ミーティング、接遇講習、メール・SNSへの即時返信などを実施した。 ○毎週火曜日に公園内学童保育「サニースクール」を実施し、自由参加のオープン教室も開催した。 | 提案に基づき、独創的な事業計画に取り組んでいる。 安全性など十分検証しながら充実させることを期待する。 |

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|-------------------------|--|
| レンタルセット、売店事業の実施 | 広場で遊ぶ遊具等のレンタルは、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため中止したが、ケータリングカーでの軽食販売は11月から再開実施した。 |
| 駐車場 | 有料化検討のための試行として、土日休日の有料化管理を行っている。 |
| 県立都市公園のPRのためのカレンダーの有償配布 | 計画どおり事業を実施した。 |

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

| | |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。 |
| A | |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和3年度 |
|-------|---------|---------|---------|
| 利用者数※ | 402,008 | 395,720 | 437,660 |
| 対前年度比 | | 98.4% | 110.6% |
| 目標値 | 400,000 | 400,000 | 400,000 |
| 目標達成率 | 100.5% | 98.9% | 109.4% |

目標値の設定根拠： 提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 駐車台数と団体利用者数から推計

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 利用者の満足度

| | |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。 |
| S | |

| | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析 |
|------------|-----------------------------------|--|
| 満足度調査の実施内容 | 指定管理者による簡易アンケートは通年、詳細アンケートは年2回実施。 | 本報告書では、県による休日3回、平日3回の計6回調査の結果を使用する。 指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に満足度が高かった。 |

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的にみるといかがでしたか
 実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 80 / 80 = 100.0%
 配布(サンプル)対象 公園利用者

| | 満足 | どちらか といえば 満足 | どちらで もない | どちらか といえば 不満 | 不満 | 合計 | 満足、不満に回答があった場合はその理由 |
|------------------|-------|--------------------|-------------|--------------------|------|-----|---------------------|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 51 | 26 | 2 | 1 | 0 | 80 | |
| 回答率 | 63.8% | 32.5% | 2.5% | 1.3% | 0.0% | | |
| 前年度の回答数 | 90 | 21 | 0 | 1 | 1 | 113 | |
| 前年度回答率 | 79.6% | 18.6% | 0.0% | 0.9% | 0.9% | | |
| 回答率の対前年度比 | 80.0% | 174.9% | | 141.3% | | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

| | |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満 |
| B | |

[指定管理業務]

(単位:千円)

| | | 収入の状況 | | | | | 支出の状況 | 収支の状況 | |
|-------|------|--------|-------|-------|----------------|--------|--------|-------|--------|
| | | 指定管理料 | 利用料金 | その他収入 | その他収入 の主な内訳 | 収入合計 | 支出 | 収支差額 | 収支比率 |
| 前々年度 | 当初予算 | 77,400 | 1,486 | 2,520 | 自販機：2,520 | 81,406 | 81,406 | 0 | |
| | 決算 | 77,400 | 844 | 2,812 | 自販機：2,812 | 81,056 | 81,385 | -329 | 99.60% |
| 前年度 | 当初予算 | 83,716 | 1,544 | 2,520 | 自販機：2,520 | 87,780 | 87,780 | 0 | |
| | 決算 | 83,716 | 865 | 3,243 | 自販機：3,243 | 87,824 | 87,848 | -24 | 99.97% |
| 令和3年度 | 当初予算 | 83,716 | 1,544 | 2,520 | 自販機：2,520 | 87,780 | 87,780 | 0 | |
| | 決算 | 83,716 | 1,321 | 3,332 | 自販機：3,332 | 88,369 | 88,374 | -5 | 99.99% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 該当なし

| 分野 | 報告件数 | | 概要 | 対応状況 |
|-------|------|-----|---|------------------------------------|
| 施設・設備 | 電話 | 1 件 | ・隣接畑に越境している公園樹木の剪定してほしい。 ・大径木のカラスの巣を撤去してほしい。 | ・隣接民有地の同様箇所も調査し、剪定した。 ・早期に撤去した。 |
| | 対面 | 1 件 | | |
| 職員対応 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| 事業内容 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| その他 | | 件 | | |
| | | 件 | | |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

| | |
|-----|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
| | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目 | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無 | |
| 職員の配置体制 | 無 | |
| 労働時間 | 無 | |
| 職場環境 | 無 | |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。